

Projet de décision n° 2018-xxxx
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du jj mm 2018
relative à la définition d'indicateurs d'utilisation et de conditions de qualité de
l'offre des services de communications électroniques accessibles aux personnes
sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Arcep »),

Vu la directive 2002/22/EC du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 modifiée concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive "service universel") ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, ci-après « CPCE », notamment ses articles L. 32-1, L. 33-1, L.36-6, L. 135, et D. 98-14 ;

Vu la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, notamment son article 105 ;

Vu le décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques ;

Vu la consultation publique sur les indicateurs d'utilisation et de qualité de l'offre des services de communications électroniques, lancée le xx février 2018 et clôturée le xx mars 2018 ;

Après en avoir délibéré le xx yy 201z,

Pour les motifs suivants :

1 Contexte

1.1 Sur le cadre européen

La directive 2002/22/EC du Parlement européen modifiée concernant le service universel et les droits des utilisateurs dispose en son article 7 que :

« 1. [...] les États membres prennent des mesures particulières afin d'assurer aux utilisateurs finals handicapés, d'une part, un accès aux services visés à l'article 4, paragraphe 3, et à l'article 5 d'un niveau qui soit équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs finals et, d'autre part, le caractère abordable de ces services. Les États membres peuvent obliger les autorités réglementaires nationales à évaluer le besoin général et les exigences spécifiques de ce type de mesures particulières en faveur des utilisateurs finals handicapés, y compris leur portée et leur forme concrète [...] ».

Par ailleurs, l'article 23 bis de cette même directive dispose que :

« 1. Les États membres font en sorte que les autorités nationales compétentes soient en mesure de fixer, le cas échéant, les obligations que doivent remplir les entreprises fournissant des services de communications électroniques accessibles au public afin que les utilisateurs finals handicapés :

a) aient un accès à des services de communications électroniques équivalent à celui dont bénéficie la majorité des utilisateurs finals ; [...] ».

1.2 Sur le cadre interne

En application des dispositions du 5° du II de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep peut prendre, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées visant à « La protection des consommateurs, conjointement avec le ministre chargé de la consommation, et la satisfaction des besoins de l'ensemble des utilisateurs, y compris les utilisateurs handicapés, âgés ou ayant des besoins sociaux spécifiques, en matière d'accès aux services et aux équipements ».

En outre, en application des dispositions du 6° du III de l'article L. 32-1 du CPCE, l'Arcep peut prendre, dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre l'objectif suivant : « La capacité des utilisateurs finals à accéder à l'information et à la diffuser ainsi qu'à accéder aux applications et aux services de leur choix ».

L'article L. 36-6 du CPCE dispose que :

« Dans le respect des dispositions du présent code et de ses règlements d'application, et, lorsque ces décisions ont un effet notable sur la diffusion de services de radio et de télévision, après avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes précise les règles concernant :

1° Les droits et obligations afférents à l'exploitation des différentes catégories de réseaux et de services, en application de l'article L. 33-1 ; [...]

Les décisions prises en application du présent article sont, après homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques, publiées au Journal officiel.»

En outre, l'article L. 33-1, I, p) du CPCE, créé par le I de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 pour une République numérique dispose que :

« L'établissement et l'exploitation des réseaux ouverts au public et la fourniture au public de services de communications électroniques sont soumis au respect de règles portant sur : [...]

p) Un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Cette offre est proposée sans surcoût aux utilisateurs finals, dans la limite d'un usage raisonnable dont les conditions sont définies par décret et dans le respect de conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. [...] ».

L'article L. 135 du CPCE dispose que :

« Le rapport d'activité établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes :

1° Présente les mesures relatives au service universel postal et au service universel des communications électroniques définis aux articles L. 1 et L. 35-1 qui ont été mises en œuvre, notamment l'évolution des tarifs de détail et la qualité du service fourni ainsi que les mesures propres à assurer aux utilisateurs finals handicapés un accès aux réseaux et aux services de

communications électroniques équivalent à celui dont bénéficient les autres utilisateurs, tel que prévu à l'article L. 33-1 [...]».

L'article D. 98-14, créé par l'article 1 du décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 susvisé relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques, dispose que :

« I. – L'offre mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est destinée à toute personne physique en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

II. – La limite d'usage raisonnable mentionnée au p du I de l'article L. 33-1 est fixée à :

– une heure de communications mensuelles jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;

– trois heures de communications mensuelles du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ;

– cinq heures de communications mensuelles à compter du 1er octobre 2026.

Cette durée comprend les appels émis et reçus.

Est exclu du décompte de cette durée le temps d'attente avant la mise en relation avec l'opérateur relais.

III. – Le service de traduction simultanée écrite et visuelle est proposé via une offre de téléphonie fixe ou mobile incluant un accès internet à des débits permettant la fourniture de ce service sans surcoût par rapport à une offre abordable et dans le respect des conditions de qualité définies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

IV. – Le service mentionné au p du I de l'article L. 33-1 fonctionne selon les modalités horaires minimales suivantes :

– du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 heures, hors jours fériés jusqu'au 30 septembre 2021 inclus ;

– du lundi au vendredi de 8 h 30 à 21 heures et le samedi matin de 8 h 30 à 13 heures, hors jours fériés du 1er octobre 2021 au 30 septembre 2026 inclus ;

– vingt-quatre heures sur vingt-quatre, tous les jours de l'année à compter du 1er octobre 2026. »

Les modalités d'évaluation des obligations de mise en accessibilité prévues à l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 ont été précisées par l'article 4 du décret n° 2017-875 du 9 mai 2017:

« Les obligations de mise en accessibilité prévues par l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée font l'objet d'une évaluation semestrielle.

Cette évaluation porte sur la qualité des services décrits aux articles 1^{er} à 3, notamment en ce qui concerne les usages spécifiques liés aux aphasiques et sourdaveugles, et sur l'impact économique pour le service public, les entreprises visées par l'article L. 112-8 du code de la consommation, et les opérateurs de communications électroniques fournissant ce service. Elle prend par ailleurs en compte les signalements des utilisateurs du service mentionné à l'article 1er, recueillis au terme d'une procédure définie dans le cadre des conditions de qualité mentionnées par l'article 105 susmentionné.

Cette évaluation est menée par les ministres en charge du numérique et du handicap, avec l'appui de l'Autorité de régulation des communications électronique, du Conseil national consultatif des personnes handicapées mentionné à l'article L. 146-1 du code de l'action sociale et des familles, des opérateurs de communications électroniques précités et des entreprises concernées.

L'évaluation du second semestre 2020, rendue publique le 31 décembre 2020 au plus tard, comprend également toute proposition permettant de renforcer, le cas échéant, l'effectivité, la qualité et la soutenabilité du dispositif. »

En ce qui concerne les modalités d'entrée en vigueur des obligations prévues au I de l'article 105 de la loi n° 2016-1321, l'article 6 du décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 susvisé dispose que « I. - Les dispositions du I de l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée entrent en vigueur deux ans après la promulgation de cette loi ».

Par ailleurs, l'article D. 98-14 du CPCE, créé par l'article 1 du décret n° 2017-875 susvisé, prévoit une montée en charge progressive du service, aussi bien en termes de limite d'usage raisonnable accordée à toute personne physique, qu'en termes d'horaires d'ouverture du service.

	Date d'entrée en vigueur du service	Limite d'usage mensuel	Horaires minimaux d'ouverture du service
Jalon 1	8 octobre 2018	1h	Du lundi au vendredi, de 08h30 à 19h00 Hors jours fériés
Jalon 2	1 ^{er} octobre 2021	3h	Du lundi au vendredi, de 08h30 à 21h00 Le samedi, du 08h30 à 13h00 Hors jours fériés
Jalon 3	1 ^{er} octobre 2026	5h	24h/24, 7j/7

Tableau 1 : Échéances définies à l'article D. 98-14 du CPCE

1.3 Sur les normes existantes en matière de services de traduction

En matière de services de traduction simultanée écrite et visuelle permettant à des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI) a élaboré la norme ES 202 975 intitulée « *Human Factors (HF); Requirements for relay services* »¹.

Dès lorsqu'elle ne rentre pas en contradiction avec la présente décision ou d'autres dispositions législatives ou réglementaires, tenir le plus grand compte de cette norme devrait permettre de faciliter la mise en œuvre de tels services en répondant aux attentes des utilisateurs finals.

¹ http://www.etsi.org/deliver/etsi_es/202900_202999/202975/02.01.01_60/es_202975v020101p.pdf

2 Objectifs de la décision

La présente décision vient définir les indicateurs permettant de mesurer la qualité des services au regard des obligations en matière d'accessibilité des services de communications électroniques aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques rappelées ci-avant, et préciser les modalités de mesure de ces indicateurs et les valeurs minimales les concernant qui doivent être respectées par l'opérateur.

Elle concerne plus particulièrement les conditions d'utilisation et de qualité de l'offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, un service de traduction simultanée écrite et visuelle devant être proposé à ces utilisateurs par les opérateurs de communications électroniques, en application de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et de son décret d'application.

En outre, elle définit les indicateurs d'utilisation de ces offres et leurs modalités de calcul par les opérateurs de communications électroniques.

Les seuils d'exigence définis dans la présente décision le sont en tenant compte notamment du fait que le service se trouve dans une phase de lancement et pourront faire l'objet d'une modification ultérieure.

Enfin, elle précise les modalités de publication du résultat des mesures des indicateurs de qualité et d'utilisation de ces offres ainsi que leurs modalités de transmission à l'Arcep pour s'assurer de leur cohérence.

3 Périmètre

La présente décision s'applique à tout opérateur de communications électroniques au sens de l'article L. 32 (15°) du CPCE et concerne l'offre accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques prévue au p) du I de l'article L. 33-1 du CPCE.

4 Définition des indicateurs et des seuils d'exigence associés

Deux types d'indicateurs sont prévus :

- les indicateurs relatifs à la qualité de l'offre.
- les indicateurs relatifs à l'utilisation du service ;

Le premier type d'indicateurs, relatif à la qualité de l'offre, sera assorti, le cas échéant, de seuils d'exigence à l'égard des opérateurs. Ce type d'indicateurs décrit l'efficacité du service tel que perçu par les utilisateurs finals. Ils doivent être représentatifs de l'expérience utilisateur, calculés de manière sincère et, le cas échéant, publiés de manière intelligible.

Le second type d'indicateurs, relatif à l'utilisation du service, décrit l'intensité d'usage du service et sera notamment utilisé par l'Arcep pour rendre compte des mesures relatives à l'accessibilité, notamment dans son rapport d'activité, conformément aux dispositions de l'article L. 135 du CPCE .

Les modalités permettant de calculer ces indicateurs, et le cas échéant, les seuils d'exigence associés, sont précisés en annexe (Annexe 3 pour les indicateurs de qualité de l'offre, Annexe 2 pour les indicateurs d'utilisation du service).

Afin de suivre précisément la mise en place de ce service à son lancement, les indicateurs seront calculés sur une base mensuelle.

Les indicateurs relevés seront différenciés selon la modalité de traitement des appels utilisée par le service de traduction simultanée :

- transcription textuelle humaine (« TTH ») ;
- transcription textuelle automatisée (« TTA ») ;
- traduction Langue des Signes Française (« LSF ») ;
- traduction Langage Parlé Complété (« LPC ») ;
- transcription pour les sourdaveugles (« TSA ») ;
- transcription pour les aphasiques (« TA »).

En terme de méthode, le choix des différents indicateurs permettant d'évaluer la qualité de l'offre et l'utilisation du service a notamment été fait en consultant les autres autorités de régulation nationales (ci-après « ARN ») européennes, afin de se renseigner sur leurs pratiques à ce sujet. L'Autorité a également eu accès au rapport d'activité 2016 du service de relais téléphonique canadien².

Ainsi, l'Arcep s'est appuyée principalement sur les réponses des ARN britannique, suédoise, néerlandaise qui ont des services de communications électroniques accessibles opérationnels depuis près d'une dizaine d'années. Leur contribution permet d'avoir une vision des performances qualitatives atteintes par un service arrivé à maturité, et les critères permettant d'évaluer ces performances. Les seuils d'exigence fixés dans ces pays donnent une indication du niveau de service à atteindre à terme, lorsque le service sera mature.

Le service de relais téléphonique canadien a été lancé en septembre 2016. Le rapport d'activité 2016² permet donc d'avoir une vision sur les performances qualitatives atteintes après un trimestre d'exploitation. Les éléments présentés dans ce rapport d'activité permettent ainsi à l'Autorité d'apprécier par comparaison la proportionnalité et le caractère raisonnable d'un seuil d'exigence au lancement du service.

4.1 Indicateurs relatifs à l'utilisation du service

Ces indicateurs renseignent sur l'utilisation du service sur une période donnée.

L'Autorité considère que l'utilisation du service doit être évaluée à travers les quatre indicateurs suivants, qui permettent d'avoir une vision globale sur l'usage du service : le nombre d'utilisateurs uniques, le nombre d'appels traités, la durée totale des appels traités, ainsi que l'activité par créneau.

Les trois premiers indicateurs sont calculés sur la phase « conversation » telle que figurant sur le schéma ci-dessous. En effet, cette phase permet de fournir des indicateurs sur un périmètre comparable à celui des indicateurs publiés pour les offres de service de téléphonique au public.

² Rapport d'activité 2016 de l'ACS (Administrateur Canadien du SRV) :

https://ss-usa.s3.amazonaws.com/c/308450255/media/597645c298e46/170223_CAV_AR_fr_Final.pdf

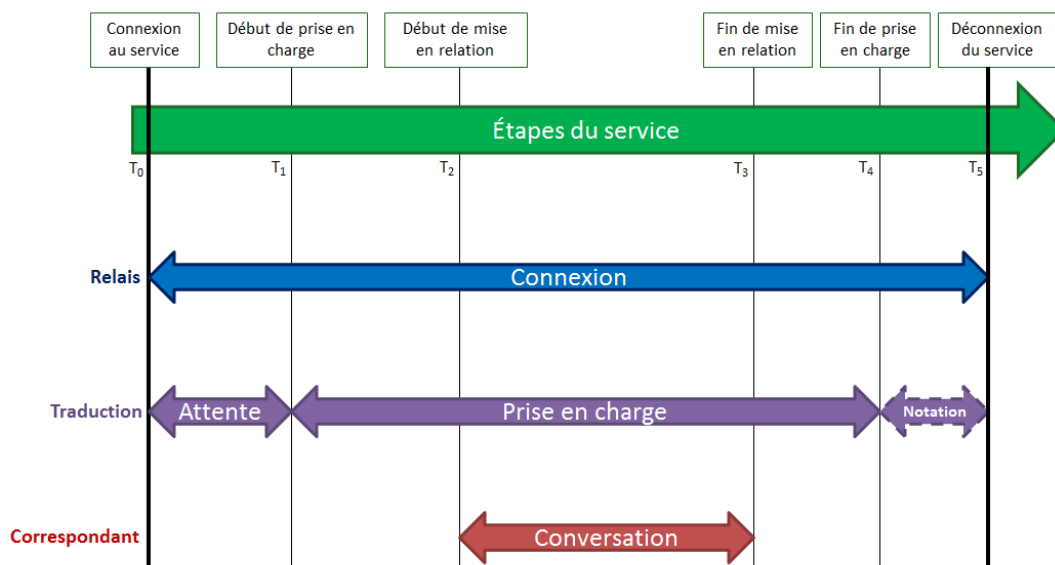


Figure 1 : Étapes d'utilisation du service

L'indicateur d'activité par créneau a pour but de déterminer les périodes faiblement (« heures creuses ») ou fortement (« heures pleines ») chargées afin de permettre aux utilisateurs de choisir dans la mesure du possible une heure d'appel qui leur convient en minimisant leur temps d'attente.

	08h30	09h00	09h30	10h00	10h30	11h00	11h30	12h00	12h30	13h00	13h30	14h00	14h30	15h00	15h30	16h00	16h30	17h00	
Activité	Vert	Vert	Vert	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge	Rouge

Figure 2 : Exemple de représentation de l'indicateur d'activité par créneau

4.2 Indicateurs et seuils d'exigence relatifs à la qualité de l'offre

4.2.1 Temps d'attente

a) Indicateurs

Ces indicateurs évaluent le taux et le délai de prise en charge des appels. L'Autorité a choisi de retenir trois indicateurs : deux indicateurs prenant en compte le taux de prise en charge des appels avant un certain délai, ainsi qu'un indicateur prenant en compte le taux d'abandon de l'appel par les utilisateurs avant la prise en charge. Ces types d'indicateurs sont utilisés par les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suède (cf. 4.2.1c).

Concernant le taux de prise en charge, deux indicateurs correspondant à des délais différents ont été établis. Ils prennent en compte les incertitudes relevées par l'Autorité dans son avis n° 2017-0399³ concernant les niveaux d'adoption (nombre d'utilisateurs) et d'usage (volumétrie d'appels) attendus et, d'autre part, sur la disponibilité des interprètes. En effet, dans ce même avis, l'Autorité avait relevé une incertitude sur la « *capacité du système d'enseignement et de formation français à former les interprètes nécessaires* » qui pourrait conduire « *in fine [à] de très forts impacts sur la qualité de*

³ Avis n° 2017-0399 en date du 28 mars 2017 sur un projet de décret relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques.

service lors de la montée en puissance du dispositif en termes de temps d'attente pour les bénéficiaires appelants et de taux de succès des appels à destination des bénéficiaires appelés ».

Ainsi, un premier indicateur a été défini avec un délai de 3 minutes, estimé raisonnable pour une phase de lancement de service. Un deuxième indicateur, correspondant à un délai de 30 secondes, a été défini par comparaison avec les délais utilisés par les pays précédemment cités.

L'indicateur de taux d'abandon avant la prise en charge permet d'évaluer la proportion d'appels pour lesquels le temps d'attente a été perçu comme trop important par les utilisateurs finals.

Ces indicateurs sont calculés distinctement pour chaque modalité de traitement et pour chaque zone territoriale définie à l'annexe 4 de la présente décision.

b) Seuils d'exigence

Un seuil d'exigence a été fixé pour l'indicateur relatif à la proportion minimale d'appels ayant été pris en charge en moins de 3 minutes.

L'éventuelle révision de ce seuil d'exigence ainsi que la fixation éventuelle de seuils d'exigence pour les deux autres indicateurs relatifs au temps d'attente pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une décision ultérieure, après lancement du service, si l'Autorité l'estime nécessaire.

Indicateur	Seuil d'exigence					
	TTA	TTH	LSF	LPC	TSA	TA
Taux de prise en charge en moins de 3 minutes	>= X %	>= X %	>= X %	>= X %	>= X %	>= X %
Taux de prise en charge en moins de 30 secondes	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux d'abandon avant la prise en charge	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

Tableau 2 : Indicateurs liés au temps d'attente

c) Comparatif international : indicateurs similaires

Le Tableau 3 détaille les indicateurs utilisés par les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Suède et le Canada relatifs au temps d'attente, ainsi que les exigences associées ou les résultats réalisés.

Pays	Type de service	Indicateur ⁴	Seuil d'exigence	Réalisé
Pays-Bas	Relais texte	Taux mensuel de prise en charge en moins de 20 secondes entre 08h00 et 22h00	>= 85%	n/a
		Taux mensuel de prise en charge en moins de 40 secondes entre 22h00 et 08h00	>= 90%	n/a
	Relais vidéo	Taux mensuel de prise en charge en moins de 60 secondes	>= 85%	n/a
Royaume-Uni	Relais texte ⁵	Taux moyen mensuel de prise en charge en moins de 15 secondes	>= 90%	94,3%*

⁴ Pour le Royaume-Uni, *Review of Relay Services* en date du 17 octobre 2012, au point 4.80 :

https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0025/62449/statement.pdf

Pour les Pays-Bas, *Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen* en date du 10 mai 2004, article 2.7

<http://wetten.overheid.nl/BWBR0016709/2017-07-01>

⁵ Les services de relais vidéo existent au Royaume-Uni mais ne sont pas régulés par l'ARN

Pays	Type de service	Indicateur ⁴	Seuil d'exigence	Réalisé
		Taux moyen de prise en charge en moins de 15 secondes par intervalle de 15 min	>= 85%	92,8%*
		Taux d'abandon	< 3%	0,8%*
Suède	Relais texte	Taux mensuel de prise en charge en moins de 20 secondes entre 06h00 et 21h00	>= 90%	n/a
		Taux mensuel de prise en charge en moins de 40 secondes entre 21h00 et 06h00	>= 90%	n/a
	Relais vidéo	Taux mensuel de prise en charge en moins de 30 secondes entre 06h00 et 00h00	>= 70%	n/a
		Taux mensuel de prise en charge en moins de 60 secondes entre 06h00 et 00h00	>= 90%	n/a
Canada	Relais vidéo	Temps moyen de réponse	n/a	35s**

Tableau 3 : Comparatif international pour les indicateurs relatifs au temps d'attente et à la prise en charge

* indicateurs pour septembre 2017⁶ ; ** résultat pour le T4 2016

4.2.2 Taux de disponibilité

a) Indicateur

Cet indicateur évalue le bon fonctionnement du service durant ses heures d'ouvertures, en mesurant le taux de disponibilité du service, c'est-à-dire la proportion du temps d'ouverture durant laquelle le service est en mesure de traiter des demandes, nouvelles ou existantes.

Sont notamment considérées comme des indisponibilités les périodes au cours des plages d'ouverture pendant lesquelles interviennent des maintenances ou des dysfonctionnements techniques majeurs ainsi que les périodes pendant lesquelles aucun professionnel intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels n'est présent pour traiter les demandes.

Les périodes au cours desquelles tous les professionnels, compétents et présents, intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels sont indisponibles pour traiter de nouvelles demandes, car occupés avec le traitement de demandes en cours, ne sont pas considérées comme des périodes d'indisponibilité.

Cet indicateur est calculé distinctement pour chaque modalité de traitement, et pour chaque zone territoriale.

b) Seuil d'exigence

Indicateur	Seuil d'exigence
Taux de disponibilité	>= 99%

Tableau 4 : Indicateur lié à l'indisponibilité

Le seuil d'exigence fixé semble raisonnable au regard de la comparaison internationale (cf. 4.2.2c)), et plus particulièrement en comparant avec le service canadien, récemment mis en œuvre.

À titre d'illustration, pour le service mis en place à compter du premier jalon (cf. 1.2), à savoir un service fonctionnant du lundi au vendredi de 8h30 à 19 heures, hors jours fériés, le taux de

⁶ Source : http://www.ngts.org.uk/content/news/NGT%20Annual%20Report%20Oct%202017_v1.pdf

disponibilité supérieur à 99% correspond environ à un maximum de 27,3⁷ heures d'indisponibilité par an.

L'éventuelle révision de ce seuil d'exigence pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une décision ultérieure, après le lancement du service, si l'Autorité l'estime.

c) Comparatif international : indicateurs similaires

Le Tableau 5 : Comparatif international pour l'indicateur lié à l'indisponibilité détaille les indicateurs utilisés par la Suède et le Canada relatifs au taux de disponibilité des relais texte et vidéo, ainsi que les seuils d'exigences associés ou les résultats réalisés.

Pays	Type de service	Seuil d'exigence de disponibilité mensuelle	Réalisé
Suède	Relais texte	>= 99,9%	n/a
	Relais vidéo	>= 99,8%	n/a
Canada	Relais vidéo	n/a	99,1%*

Tableau 5 : Comparatif international pour l'indicateur lié à l'indisponibilité

* pour le T4 2016

4.2.3 Satisfaction du service ressentie par les clients finals

a) Indicateurs

Ces indicateurs évaluent le niveau de satisfaction des utilisateurs à la suite de leurs appels.

Il s'agit d'une appréciation globale d'éléments qualitatifs dont l'appréciation est importante pour l'utilisateur mais non quantifiables spécifiquement, comme l'ergonomie du service, la qualité de l'interprétation, les conditions de la délivrance du service, ou le contact humain.

Ainsi, le service devra solliciter chaque utilisateur à l'issue d'un échantillon de ses appels afin qu'il attribue une note à l'appel en évaluant sa satisfaction du service. Afin que le recueil de cet indicateur préserve l'expérience de l'utilisateur, l'Autorité a choisi de limiter le nombre de sollicitations à une quantité qu'elle considère acceptable. La notation interviendra donc sur un échantillon d'appels défini en annexe 3.

L'opérateur devra respecter les modalités de présentation des sollicitations de notation décrites en annexe 3, pour ne pas introduire de biais d'interprétation.

Indicateur	Objectif
Qualité d'expérience globale ressentie par le client	n/a
Répartition des notes de qualité d'expérience	n/a

Tableau 6 : Indicateurs liés à la satisfaction du service

Par ailleurs, les opérateurs qui le souhaiteraient pourront demander des informations complémentaires pour comprendre les raisons de certaines notations et améliorer leur service dès lors que le parcours client mis en œuvre n'influe, ni ne dissuade les utilisateurs de répondre à la notation.

⁷ Ce chiffre vient du calcul suivant : 10,5 h/jour * 5 jours/semaine * 52 semaines par an * 1% = 27,3 h. Il ne prend cependant pas en compte les jours fériés.

b) Seuil d'exigence

La présente décision ne fixe pas de seuil d'exigence pour ces indicateurs mais l'Autorité se réserve la possibilité d'en fixer dans une décision ultérieure, si elle l'estime nécessaire.

c) Comparatif international : indicateurs similaires

Le Tableau 7 : Comparatif international des indicateurs liés à la satisfaction du service détaille les indicateurs utilisés par le Royaume-Uni et la Suède relatifs à la satisfaction des services de relais texte et vidéo, ainsi que les seuils d'exigences associés.

Pays	Type de service	Évaluation de la satisfaction	Objectif
Royaume-Uni	Relais texte	Sondage biannuel sur l' <u>insatisfaction</u> des utilisateurs	< 5%
Suède	Relais vidéo et texte	Nombre mensuel de plaintes	n/a

Tableau 7 : Comparatif international des indicateurs liés à la satisfaction du service

5 Signalements des utilisateurs

L'article 4 du décret n° 2017-875 susvisé prévoit que l'évaluation semestrielle des obligations de mise en accessibilité prévues par l'article 105 de la loi du 7 octobre 2016 susvisée menée par les ministres en charge du numérique et du handicap avec appui notamment de l'Arcep, prend notamment en compte « *les signalements des utilisateurs du service mentionné à l'article 1^{er} [du décret n°2017-875], recueillis au terme d'une procédure définie dans le cadre des conditions de qualité mentionnés par l'article 105* ».

L'Autorité prévoit de recueillir et comptabiliser ces signalements notamment via l'espace de signalement « *J'alerte l'Arcep* », accessible sur le site web : <http://www.jalerte.arcep.fr>.

6 La transmission et la publication des résultats relevés

6.1 Transmission des résultats à l'Autorité

Chaque trimestre, de manière systématique, l'ensemble des indicateurs synthétiques définis dans la présente décision devront être transmis à l'Autorité conformément au calendrier suivant.

Périodes	Date limite de transmission des résultats à l'Arcep
A : du 1 ^{er} janvier au 31 mars	20 avril
B : 1 ^{er} avril au 30 juin	20 juillet
C : 1 ^{er} juillet du 30 septembre	20 octobre
D : 1 ^{er} octobre du 31 décembre	20 janvier

Tableau 8 : Calendrier des périodes associées à un relevé et des publications

En outre, dans un souci de transparence, l'ensemble des résultats bruts de mesures (données brutes) sont également transmises à l'Arcep aux mêmes échéances. Ceci lui permettra de s'assurer de la sincérité des indicateurs transmis par les opérateurs.

Les indicateurs et les données brutes seront communiqués à l'Autorité dans un format facilement exploitable, permettant la fusion des données et leur traitement, conformément au format de restitution décrit à l'Annexe 4 de la présente décision.

Il est à noter que la première période suivant l'ouverture du service correspondra à un trimestre incomplet à la fin duquel les indicateurs devront effectivement être transmis à l'Autorité.

6.2 Utilisation et publication des résultats transmis

Les indicateurs synthétiques pourront être communiqués aux ministres en charge du numérique et du handicap dans le cadre des évaluations semestrielles qu'ils doivent mener avec l'appui notamment de l'Autorité, conformément à l'article 4 du décret n° 2017-875 susvisé.

Les indicateurs synthétiques pourront également faire l'objet d'une publication par l'Autorité.

7 Entrée en vigueur de la présente décision

La présente décision entre en vigueur le 8 octobre 2018 en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion et à Mayotte, ainsi qu'à Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Décide :

Champ d'application

Article 1. La présente décision s'applique à tout opérateur de communications électroniques, au sens de l'article L. 32 (15°) du CPCE, proposant, en application du p) du I de l'article L. 33-1 du CPCE, un accès des utilisateurs finals sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques à une offre de services de communications électroniques incluant, pour les appels passés et reçus, la fourniture d'un service de traduction simultanée écrite et visuelle défini au IV de l'article 105 de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

Mesure des indicateurs

Article 2. Les opérateurs mentionnés à l'article 1^{er} sont tenus de procéder, à la mesure des indicateurs d'utilisation et de qualité spécifiés en annexes 2 et 3 de la présente décision, conformément aux définitions indiquées à l'annexe 1 de la présente décision et au périmètre géographique précisé à l'annexe 4 de la présente décision.

Respect de seuils d'exigence

Article 3. Les opérateurs mentionnés à l'article 1^{er} sont tenus de respecter les seuils d'exigence des indicateurs de qualité spécifiés à l'annexe 3 de la présente décision.

Transmission des données à l'Autorité et publication

Article 4. Les opérateurs mentionnés à l'article 1^{er} transmettent à l'Autorité, sur une base trimestrielle, les indicateurs d'utilisation et de qualité spécifiés en annexes 2 et 3 de la présente décision et mesurés selon les modalités prévues à l'article 2 de la présente décision. Ces indicateurs sont transmis à l'Autorité, selon les formats spécifiés par l'annexe 4 de la présente décision, aux échéances suivantes :

- pour la période A, allant du 1^{er} janvier au 31 mars : transmission à l'Autorité au plus tard le 20 avril ;
- pour la période B, allant du 1^{er} avril au 30 juin : transmission à l'Autorité au plus tard le 20 juillet ;
- pour la période C, allant du 1^{er} juillet au 30 septembre : transmission à l'Autorité au plus tard le 20 octobre ;
- pour la période D, allant du 1^{er} octobre au 31 décembre : transmission à l'Autorité au plus tard le 20 janvier de l'année suivante.

Entrée en vigueur

Article 5. Les dispositions des articles 2, 3 et 4 sont applicables à compter du 8 octobre 2018 en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion et à Mayotte, ainsi qu'à Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Exécution

Article 6. La directrice générale de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargée de l’exécution de la présente décision qui sera publiée au Journal officiel de la République française et sur le site internet de l’Autorité, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Fait à Paris, le xx xxx 2018,

Le Président

Sébastien SORIANO

Annexe 1 – Schéma, définitions et abréviations

1 Schéma d'appel

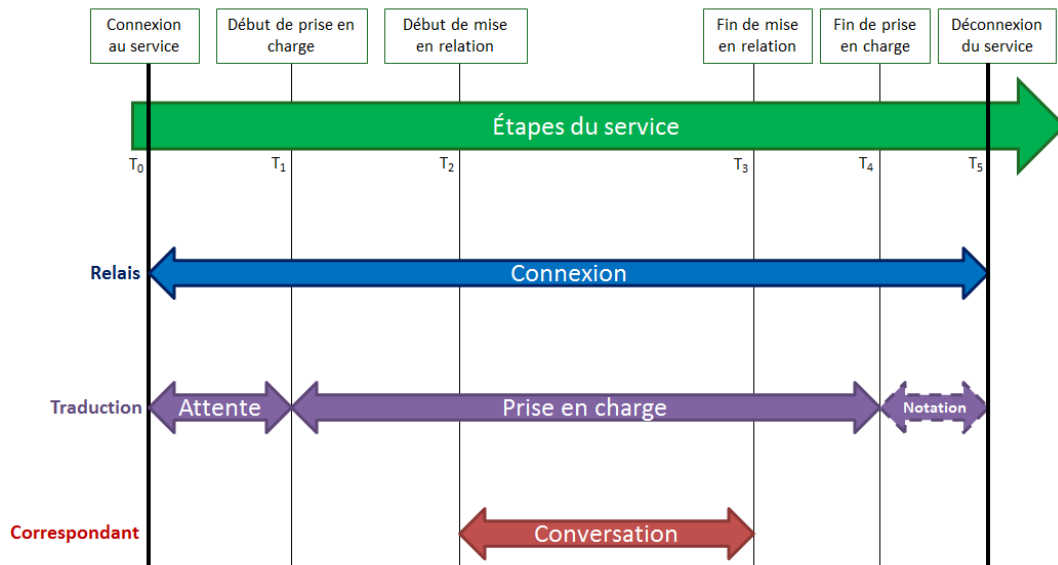


Figure 3 - Étapes d'utilisation du service

2 Définitions

Dans la présente décision, on entend par :

Souscripteur : personne sourde, malentendante, sourdaveugle ou aphasique ayant souscrit au service de traduction simultanée écrite ou visuelle afin de joindre ou d'être jointe par des abonnés au service téléphonique.

Correspondant : personne que le souscripteur souhaite joindre *in fine* (cas d'un appel sortant) ou qui souhaite joindre un souscripteur au travers du service téléphonique (cas d'un appel entrant).

Appelant : personne qui émet l'appel, souscripteur ou correspondant.

Appelé : personne qui reçoit l'appel, souscripteur ou correspondant.

Connexion au service : initiation par l'appelant d'une connexion vers le service de traduction simultanée afin d'être mis en relation avec un souscripteur (cas d'un appel entrant) ou avec un correspondant (cas d'un appel sortant). Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, cette phase débute au T₀ et se termine au moment de la déconnexion au service (T₅).

Attente : phase au cours de laquelle l'appelant est connecté au service mais n'a pas encore été pris en charge par un professionnel intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels ou un service automatisé. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, cette phase débute au T₀ et se termine au moment de la prise en charge (T₁).

Début de prise en charge : mise en contact de l'appelant avec un professionnel intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels ou un service automatisé. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, ce moment correspond au T₁.

Début de mise en relation : prise d'appel par l'appelé ou par sa boîte de messagerie vocale. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, ce moment correspond au T_2 .

Conversation : phase au cours de laquelle l'appelant et l'appelé communiquent via une traduction simultanée écrite ou visuelle ; le dépôt d'un message sur la boîte de messagerie vocale de l'appelé est également inclus dans la phase de conversation. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, cette phase débute au moment de la mise en relation (T_2) et se termine à la fin de la mise en relation (T_3).

Fin de mise en relation : interruption de la conversation entre l'appelant et l'appelé à l'initiative de l'un ou l'autre. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, ce moment correspond au T_3 .

Fin de prise en charge : libération du professionnel intervenant sur l'accessibilité simultanée des appels ou du service automatisé par l'appelant et l'appelé. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, ce moment correspond au T_4 .

Notation : phase non systématique au cours de laquelle le souscripteur est appelé à évaluer par un système de notation la qualité de l'appel qu'il vient d'émettre ou de recevoir. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, cette phase débute à la fin de la prise en charge (T_4) et se termine au moment de la déconnexion au service (T_5).

Déconnexion du service : Fin de sollicitation du service dans le cadre d'un appel. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, ce moment correspond au (T_5).

Abandon : connexion au service n'ayant pas atteint l'étape de la prise en charge. Dans la Figure 3 - Étapes d'utilisation du service, cette phase correspond aux connexions ayant atteint l'étape de la connexion au service (T_0) et qui se sont terminées avant d'atteindre l'étape début de prise en charge (T_1)

3 Liste des abréviations

LPC : Traduction en langage parlé complété

LSF : Traduction en langue des signes française

TTH : Transcription textuelle humaine

TTA : Transcription textuelle automatisée

TSA : Transcription pour sourdaveugle

TA : Transcription pour aphasiques

Annexe 2 – Indicateurs d'utilisation de l'offre accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

Ces indicateurs renseignent sur l'utilisation du service durant le mois écoulé.

1 Nombre d'utilisateurs uniques

Il s'agit du nombre de souscripteurs ayant utilisé le service au moins une fois dans le mois, c'est-à-dire pour lesquels il y a eu au moins une conversation entrante ou sortante.

2 Nombre de conversations

Il s'agit du nombre total de conversations, où seront différenciés les appels entrants des appels sortants.

3 Durée totale des conversations

Il s'agit de la somme de la durée des conversations en minutes.

$\text{Durée d'un appel} = T_3 - T_2$

Avec T_2 et T_3 tels que définis dans le schéma d'appel et dans les définitions en annexe 1.

4 Activité par créneau

Pour chaque créneau de 30 min au cours de la plage d'ouverture hebdomadaire, il s'agit d'indiquer le nombre total de connexions au service, c'est-à-dire le nombre de communications ayant franchi le jalon T_0 tel que défini en annexe 1.

Par dérogation aux autres indicateurs calculés sur une base mensuelle, l'activité par créneau est calculée sur base trimestrielle.

Par exemple, afin de calculer l'activité du créneau (lundi ; 08h00-08h30), il s'agit de faire la somme du nombre de communications ayant franchi le jalon T_0 (connexion au service) entre 08h00 et 08h30 pour tous les lundis du trimestre considéré.

Annexe 3 – Indicateurs de qualité et seuils d'exigence de l'offre accessible aux personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles et aphasiques

1 Indicateurs liés au temps d'attente

La durée de la phase « attente » du schéma d'appel en annexe 1 est mesurée pour les indicateurs 1.1 et 1.2 et le taux d'appels perdus au cours de cette phase est mesuré avec l'indicateur 1.3.

1.1 Taux de prise en charge en moins de 3 minutes

1.1.1 Formule de calcul

Nombre de prises en charge en moins de 3 min / Nombre de connexions

Un appel pris en charge en moins de 3 minutes est un appel respectant la condition suivante :

$$T_1 - T_0 \leq 3 \text{ min}$$

Avec T_0 et T_1 tels que définis dans le schéma d'appel en annexe 1.

1.1.2 Seuil d'exigence

Au minimum [X%] d'appels pris en charge en moins de 3 min

1.2 Taux de prise en charge en moins de 30 secondes

1.2.1 Formule de calcul

Nombre de prises en charge en moins de 30 secondes / Nombre de connexions

Un appel pris en charge en moins de 30 secondes est un appel respectant la condition suivante :

$$T_1 - T_0 \leq 30 \text{ secondes}$$

Avec T_0 et T_1 tels que définis dans le schéma de principe en annexe 1.

1.3 Taux d'abandon avant la prise en charge

Pourcentage des connexions (T_0) sans prise en charge (T_1) sur le nombre total de connexions.

1.3.1 Formule de calcul

$$1 - (\text{Nombre de prises en charge} / \text{Nombre de connexions})$$

2 Indicateur lié à la disponibilité du service : disponibilité pendant les heures d'ouverture

Proportion du temps au cours duquel le service est en fonctionnement normal rapporté aux heures d'ouverture. Il s'agit d'exclure les périodes de dysfonctionnements, intervenant pendant les heures d'ouverture, au cours desquelles le service n'est en mesure de prendre en charge aucune demande de traduction, qu'elle soit nouvelle ou existante.

2.1 Formule de calcul

(Temps disponibilité/Temps ouverture total)

2.2 Seuil d'exigence

$\geq 99\%$

3 Indicateurs liés à la satisfaction du service

3.1 Qualité d'expérience globale ressentie par le client

3.1.1 Formule de calcul

Moyenne des notes de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) attribuées à la suite d'appels émis ou reçus par les souscripteurs

3.1.2 Définition de l'échantillon des appels notés

Chaque utilisateur du service sera sollicité pour des notations de qualité d'appel.

Les appels pouvant être notés sont ceux qui ont atteint la phase « conversation » (T_2) telle que définie en annexe 1.

Le souscripteur se verra proposé de noter le service chaque mois :

- à la suite du premier appel ;
- puis tous les dix appels, émis ou reçus, au cours de ce mois.

3.1.3 Message à afficher au souscripteur

Le message demandant une notation de la qualité de l'appel apparaîtra pendant la phase « notation » entre les jalons T_4 et T_5 du schéma d'appel figurant en annexe 1.

Le message à afficher de manière adaptée est le suivant :

Nous souhaitons connaître votre avis, dans une démarche de suivi et d'amélioration du service.
Comment évalueriez-vous la qualité de cet appel sur une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait) ?

3.2 Répartition des notes de qualité d'expérience

Nombre d'appels notés ayant reçu chaque note de 1 à 5

Annexe 4 – Format de restitution des résultats

Les opérateurs transmettront les données en distinguant les indicateurs selon les zones territoriales suivantes :

- Zone Métropole : France métropolitaine ;
- Zone Antilles Guyane : Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy ;
- Zone Océan Indien : La Réunion et Mayotte ;
- Zone Saint-Pierre-et-Miquelon : Saint-Pierre-et-Miquelon.

Les indicateurs transmis feront également la distinction entre chaque modalité de traitement telles que définies en annexe 1 (LSF, LPC, TTH, TTA, TSA, TA).

1 Données synthétisées

1.1 Indicateurs d'utilisation

1.1.1 Nombre d'utilisateurs uniques

Nombre d'utilisateurs uniques																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

1.1.2 Nombre de conversations

Nombre de conversations																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

1.1.3 Durée des conversations

Durée des conversations																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

1.1.4 Activité par créneau

Le tableau ci-dessous représente le format pour la restitution trimestrielle de l'activité au cours d'une semaine.

Créneau		Jour calendaire						
Début	Fin	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
0h00	0h30							
...	...							
8h30	9h00							
...	...							
12h30	13h00							
...	...							
18h30	19h00							
...	...							
20h30	21h00							
...	...							
23h30	0h00							

Les créneaux ci-dessus sont indiqués à titre d'illustration. Lors de la restitution, les opérateurs doivent remplir l'information pour chaque créneau de 30 minutes pour les 24 heures de chaque journée, du lundi au dimanche.

Les opérateurs transmettront, pour chaque type de traduction (LSF, LPC, TTH, TTA, TSA, TA), et pour chaque zone territoriale, un tableau décrivant l'activité sur tout le trimestre.

1.2 Indicateurs de qualité de l'offre

1.2.1 Temps d'attente

a) Taux de prise en charge en moins de 3 minutes

Taux de prise en charge en moins de 3 minutes																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

b) Taux de prise en charge en moins de 30 secondes

Taux de prise en charge en moins de 30 secondes																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

c) Taux d'abandon avant la prise en charge

Taux d'abandon avant la prise en charge																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

1.2.2 Taux de disponibilité

Taux de disponibilité																	
Mois 1						Mois 2						Mois 3					
LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA

1.2.3 Satisfaction globale du client

a) Qualité d'expérience globale ressentie par le client

	Mois 1						Mois 2						Mois 3					
	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA
N																		
M																		

Avec

N : le nombre total de notes attribuées au service au cours du mois

M : la moyenne des notes attribuées au service au cours du mois

b) Répartition des notes

Nombre d'appels ayant reçu la note																		
Note	Mois 1						Mois 2						Mois 3					
	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA	LSF	LPC	TTH	TTA	TSA	TA
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		

2 Données brutes

Les tables ci-dessous correspondront à des données résultant d'une activité sur un mois. Ainsi, chaque trimestre, les opérateurs transmettront à l'Arcep un fichier comportant trois exemplaires de chaque table, chaque exemplaire représentant un mois du trimestre écoulé.

2.1 Table 1 : date des étapes

Cette table permet de vérifier les indicateurs suivants : nombre de conversations, durée moyenne des conversations, activité par créneau, taux de prise en charge en moins de 3 minutes, taux de prise en charge en moins de 30 secondes et taux d'abandon.

Les T_x sont ceux qui ont été définis en annexe 1 dans le schéma d'appel et auront le format suivant : jj/mm/aaaa hh:mm:ss.

Connexion	Type : Entrant ou Sortant	Modalité de traitement	T ₀	T ₁	T ₂	T ₃
1						
2						
3						
...						
n						

2.2 Table 2 : taux de disponibilité

Les dates auront le format suivant : jj/mm/aaaa hh:mm:ss

Période d'indisponibilité	Date de début	Date de fin	Motif
1			
2			
3			
...			
n			

2.3 Table 3 : satisfaction globale du client

Conversation notée	Modalité de traitement	Note reçue
1		
2		
3		
...		
n		